

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

PT VWX sebagai sektor swasta yang bergerak di bidang ritel di Indonesia telah mengimplementasikan inovasi pelayanan dengan *customer first* dengan indikasi semua karyawan melayani pelanggan dengan sangat baik. Inovasi tersebut sesuai dengan prinsip inovasi pelayanan dalam *New Public Management*. Prinsip efektifitas, efisiensi, dan ekonomi dapat dilihat bagaimana PT VWX mencapai tujuannya dengan cara yang tepat yaitu kepuasan pelanggan melalui budaya kerja yang cepat dan tepat dengan memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan, mengedepankan tim kerja yang solid sehingga tidak pernah ada pelanggan yang terabaikan keperluannya atau lambat pelayanannya karena setiap karyawan membantu tugas karyawan lain dalam melayani pelanggan.

Pada prinsip ekonomi PT VWX selalu berupaya untuk menyediakan semua kebutuhan masyarakat, sehingga diharapkan tidak ada pelanggan kecewa karena barang yang dibutuhkan tidak tersedia. Penerapan pada biaya yang efektif dilakukan dengan meminimalisir pembiayaan tetapi memperoleh hasil maksimal yaitu dengan cara memberikan diskon pada barang yang hampir kadaluwarsa sehingga tidak ada barang yang terbuang, menerapkan biaya produksi rendah tetapi nilai jual tinggi. Pada respon cepat PT VWX memperlihatkan kesiapsiagaan karyawan dengan menyapa, senyum, menanyakan keperluan kepada pelanggan. Lima kata

kunci diterapkan dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Jika terjadi antrian maka tempat kasir lain segera dibuka. Selain itu jika ada keluhan pelanggan maka dengan cepat direspon dan diselesaikan permasalahannya.

Inovasi pelayanan yang diterapkan oleh PT VWX perlu diadaptasi oleh organisasi publik terutama organisasi publik yang bergerak di bidang ekonomi seperti BUMN. Hal ini dikarenakan konsepnya yang sejalan yakni ingin memperoleh keuntungan yang banyak serta memperoleh pelanggan yang banyak. Walaupun demikian, inovasi ini juga penting diterapkan di organisasi publik lain guna menciptakan meningkatkan kualitas layanan yang ada sehingga dapat meningkatkan angka kepuasan masyarakat.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Penerapan prinsip mengutamakan pelanggan pada organisasi publik agar kepuasan pelanggan terus meningkat dan kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik.
2. Optimalisasi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.
3. Inisiatif dan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat pada organisasi publik.